

สรุปแบบความพึงพอใจผู้เข้ารับบริการของเทศบาลตำบลหนองป่าครั่ง
อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566 (1 ตุลาคม 2565 - 31 มีนาคม 2566)

คำอธิบาย แบบประเมินฉบับนี้มีทั้งหมด 3 ตอน ขอให้ผู้ตอบแบบประเมินตอบให้ครบทั้ง 3 ตอน เพื่อให้การดำเนินโครงการเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเพื่อเป็นประโยชน์ในการนำไปใช้ต่อไป

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไป

1. เพศ

(1.1) หญิง จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 58.76 (1.2) ชาย จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 41.24

2. อายุ

(1.1) 20-30 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.74 (1.2) 31-40 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 36.08
 (1.3) 41-50 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 27.84 (1.4) 51 ปีขึ้นไป จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 11.34

3. การศึกษา

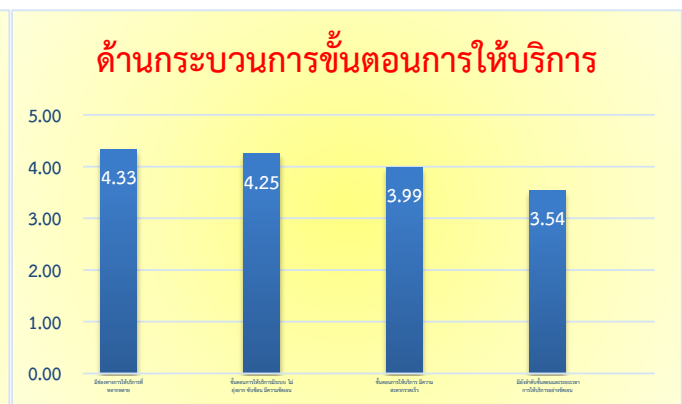
(1.1) ประถมศึกษา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.12 (1.2) มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.15
 (1.3) มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 12.59 (1.4) อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.43
 (1.5) ปริญญาตรี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 45.36 (1.6) สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.34

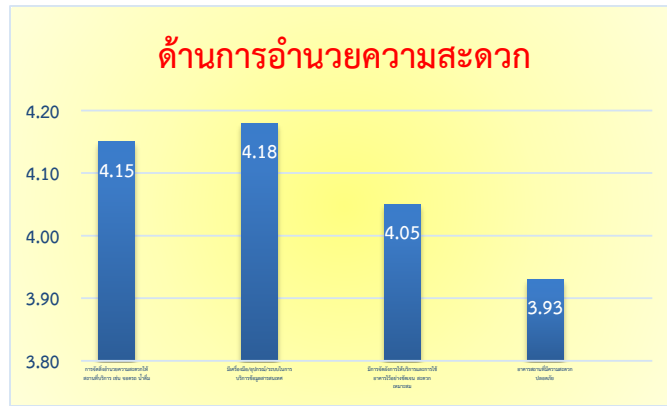
ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจการให้บริการ

ที่	ความรู้ความเข้าใจจากกรอปรวม	ระดับความคิดเห็น					จำนวนผู้ตอบ	ผลการวิเคราะห์	
		ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้าน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ									
1	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	34 35.05%	50 51.55%	13 13.40%	0 0.00%	0 0.00%	97 100%	4.22	ดีมาก
2	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	38 39.18%	47 48.45%	12 12.37%	0 0.00%	0 0.00%	97 100%	4.27	ดีมาก
3	เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง หนาเชื่อถือ	35 36.08%	48 49.48%	14 14.43%	0 0.00%	0 0.00%	97 100%	4.22	ดีมาก
4	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	29 29.90%	53 54.64%	15 15.46%	0 0.00%	0 0.00%	97 100%	4.14	ดีมาก

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ									
1	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	44 45.36%	41 42.27%	12 12.37%	0 0.00%	0 0.00%	97 100%	4.33	ดีมาก
2	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ง่าย ชัดเจน มีความชัดเจน	40 41.24%	41 42.27%	16 16.49%	0 0.00%	0 0.00%	97 100%	4.25	ดีมาก
3	ขั้นตอนการให้บริการ มีความ สะดวกรวดเร็ว	27 27.84%	42 43.30%	28 28.87%	0 0.00%	0 0.00%	97 100%	3.99	ดีมาก
4	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	16 16.49%	63 64.95%	15 15.46%	3 3.09%	0 0.00%	97 100%	3.54	ดีมาก
ด้านการอำนวยความสะดวก									
1	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้ สถานที่บริการ เช่น จอดรถ น้ำดื่ม	33 34.02%	46 47.42%	18 18.56%	0 0.00%	0 0.00%	97 100%	4.15	ดีมาก
2	มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการ บริการข้อมูลสารสนเทศ	32 32.99%	50 51.55%	15 15.46%	0 0.00%	0 0.00%	97 100%	4.18	ดีมาก
3	มีการจัดผังการให้บริการและการ ใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	26 26.80%	52 53.61%	17 17.53%	2 2.06%	0 0.00%	97 100%	4.05	ดีมาก
4	อาคารสถานที่มีความ สะดวก ปลอดภัย	25 25.77%	45 46.39%	22 22.68%	5 5.15%	0 0.00%	97 100%	3.93	ดีมาก
ค่าเฉลี่ยรวม								3.79	ดีมาก

จากตารางข้างต้น พบว่าผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ ระดับ ดีมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) โดยมีด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หัวข้อ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ระดับ ดีมาก (ค่าเฉลี่ย 4.27) เป็นอันดับที่ 1 และหัวข้อ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หัวข้อ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ระดับ ดีมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) เป็นอันดับสุดท้าย





สรุปประโยชน์ที่ท่านได้รับการฝึกอบรม

1. ได้รับความรู้ดี
2. เข้าใจระบบการทำงานของเจ้าหน้าที่มากขึ้น
3. ได้รับความรู้จากเจ้าหน้าที่ในหลายๆด้าน หลายๆเรื่อง
4. ทำให้ทราบระบบการทำงานของแต่ละระดับได้
5. ความรู้ทันของผู้กำหนดกฎระเบียบ
6. ได้รับการบริการเพิ่มมากขึ้นในเรื่องที่เราไม่เข้าใจหรือไม่เคยรู้มาก่อนได้ดีเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติได้
7. ได้รับความรู้จากเจ้าหน้าที่การให้บริการเพิ่มมากขึ้นในบางเรื่องที่พอทราบบ้างและไม่ทราบบ้าง
8. มีเข้าใจความเข้าใจในระเบียบของพนักงานมากขึ้น ทราบถึงสิทธิ์หน้าที่ หลักเกณฑ์ต่างๆ สามารถนำไปปรับใช้ได้

หมายเหตุ : การวิเคราะห์ข้อมูล

1. กำหนดระดับความคิดเห็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด (5) มาก (4) ปานกลาง (3) น้อย (2) น้อยที่สุด (1) ตามลำดับ และกำหนดการแปลค่า ดังนี้

1.1 ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.50	หมายถึง	น้อยที่สุด
1.2 ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51-2.50	หมายถึง	น้อย
1.3 ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51-3.50	หมายถึง	ปานกลาง
1.4 ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51-4.50	หมายถึง	มาก
1.5 ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51-5.00	หมายถึง	มากที่สุด